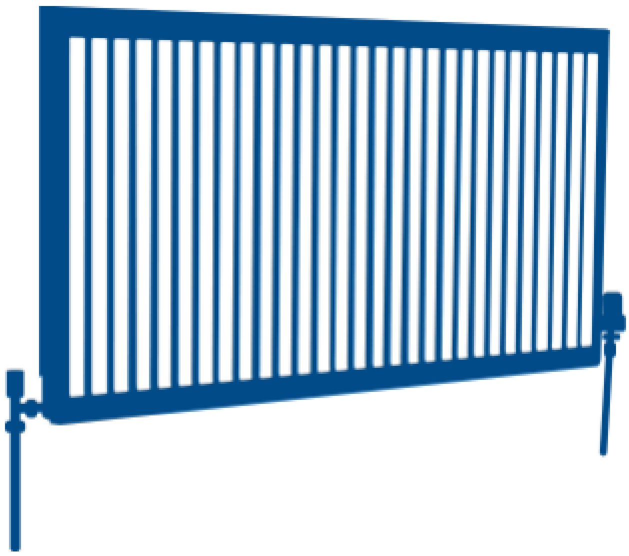
Byw heb nwy drwy brif gyflenwad



Delyth Jewell
Zoe Guijarro
Craig Salter
Kate Morrison

Cynnwys

Cyflwyniad 2

Cost 4

Prisiau Amrywiol 4

Dulliau talu 5

Yr isafswm sy'n rhaid ei archebu 5

Hwylustod 7

Cyflenwadau 7

Newid 7

Hawliau defnyddwyr 9

Defnyddwyr agored i niwed 9

Cwynion 10

Codau ymddygiad 10

Argymhellion 12

I gyflenwyr 12

I gymdeithasau masnach 12

I lywodraethau 13

Cydnabyddiaeth 14

Cyflwyniad

Nid yw pawb yn cynhesu eu cartrefi yn yr un ffordd. Er bod mwyafrif pobl Prydain yn gallu cynhesu eu cartrefi gyda nwy drwy brif gyflenwad, mae 16% o gartrefi Prydain yn dibynnu ar danwydd o fath arall ar gyfer gwres.

"Di-nwy" yw'r term a ddefnyddir i gyfeirio at gartrefi sy'n defnyddio trydan neu danwydd arall, fel nwy petrolewm hylifedig (LPG), olew gwresogi neu danwydd solet (glo, golosg neu bren) i gynhesu eu cartrefi. Gelwir y grŵp olaf o danwyddau yn "danwyddau heb fesurydd", ac maent yn cael eu cludo i gartrefi pobl gan gyflenwyr unigol fel arfer. Mae cartrefi mewn ardaloedd gwledig yn fwy tebygol o ddefnyddio tanwydd heb fesurydd ar gyfer cynhesu (mae 34% o gartrefi gwledig Lloegr yn defnyddio olew gwresogi, o gymharu â 46% yng Nghymru a 32% yn yr Alban).[1] Mae'r data diweddaraf yn awgrymu bod cartrefi heb nwy drwy brif gyflenwad yn fwy tebygol o fod mewn tlodi tanwydd. Mae 26% o gartrefi yn Lloegr sy'n defnyddio prif danwydd gwresogi heblaw nwy drwy brif gyflenwad neu wres cymunol mewn tlodi tanwydd, o gymharu â 10% o'r rhai sy'n defnyddio nwy drwy brif gyflenwad.[2] Yn yr Alban, mae 36% o gartrefi nad ydynt yn dibynnu ar nwy drwy brif gyflenwad neu wres cymunol mewn tlodi tanwydd, o gymharu â 30% sy'n defnyddio nwy drwy brif gyflenwad.[3] Yng Nghymru, mae 49% o gartrefi nad ydynt yn defnyddio nwy drwy brif gyflenwad fel eu prif ffynhonnell wresogi mewn tlodi tanwydd, o gymharu â 23% o gartrefi sy'n defnyddio nwy drwy brif gyflenwad.[4][5]

Nid yw'r Swyddfa Marchnadoedd Nwy a Thrydan (Ofgem) yn rheoleiddio gwerthiant tanwydd heb fesurydd ar hyn o bryd, ac felly ychydig iawn o amddiffyniad cyfreithiol sydd gan ddefnyddwyr yn erbyn arferion gwael mewn meysydd fel safonau gwasanaeth, cymorth i ddefnyddwyr agored i niwed a darpariaeth gwybodaeth. Mae hyn yn golygu bod yna risg uchel o niwed i ddefnyddwyr o hyd, yn enwedig defnyddwyr agored i niwed.

Er mwyn deall yn well sut mae'r farchnad hon yn gweithio i ddefnyddwyr mae Cyngor ar Bopeth (Cymru a Lloegr) a Citizens Advice Scotland wedi comisiynu gwaith

---

[1] Ffigyrau wedi'u cymryd o ymchwil gan Cyngor Ar Bopeth a Citizens Advice Scotland i ddefnyddwyr di-nwy, i'w gyhoeddi yn 2017.
[2] Arolwg Tai yn Lloegr 2013
[3] Arolwg Cyflwr Tai yn yr Alban 2015
[4] Ffigurau Cymru wedi'u cymryd o ymchwil gan Cyngor Ar Bopeth a Citizens Advice Scotland i ddefnyddwyr di-nwy, i'w gyhoeddi yn 2017.
[5] Mae'r ffigurau hyn yn defnyddio'r mesur incwm llawn o dlodi tanwydd sy'n diffinio cartref fel bod mewn tlodi tanwydd os y byddai gofyn iddo wario mwy na 10% o'i incwm ar holl danwydd y cartref er mwyn cynnal trefn wresogi foddhaol.

ymchwil gyda chartrefi sy'n defnyddio tanwydd heb fesurydd fel eu prif ffynhonnell wresogi gan Beaufort Research.[6] Mae rhagor o fanylion am gefndir y prosiect hwn, y fethodoleg a ddefnyddiwyd a'r adroddiadau terfynol i'w cael yn yr adroddiadau ymchwil llawn ar ein gwefan.

Cynhaliwyd cyfweliadau manwl atodal dan arweiniad staff a gwirfoddolwyr Cyngor Ar Bopeth mewn swyddfeydd lleol yn Lloegr a Chymru (mae'r swyddfeydd yn cael eu rhestri yn yr adran 'Cydnabyddiaeth' ar ddiwedd yr adroddiad hw). Daw pob "astudiaeth achos" sy'n cael ei ddyfynnu yn yr adroddiad hwn o'r cyfweliadau hyn, ac nage o ymchwil Beaufort Research.

Dangosodd gwaith ymchwil blaenorol gan Consumer Futures a'r Swyddfa Masnachu Teg (2011) fod rhai defnyddwyr di-nwy yn cael trafferth talu am danwydd, yn enwedig mewn cyfnodau o dywydd oer iawn. Roedd ein hymchwil yn dangos lefelau is o bryder ymhlith defnyddwyr. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi'r gwahaniaethau arwyddocaol rhwng yr arolygon hyn. Cynhaliwyd yr arolygon blaenorol pan oedd gaeaf oer eithriadol 2010, prisiau olew uchel ac amhariadau ar wasanaethau yn fyw yng nghof pobl. Mewn cyferbyniad, cynhaliwyd ein gwaith ymchwil ni ar ôl dau aeaf llawer cynhesach, ac ar adeg pan oedd prisiau olew yn gymharol debyg i brisiau nwy drwy brif gyflenwad. Mae'n anochel bod hyn wedi cael effaith ar ganlyniadau'r arolwg.

Fodd bynnag, nid pris yr uned yw'r unig agwedd bwysig ar brofiad defnyddwyr yn y farchnad ynni. Mae'r adroddiad byr hwn yn amlinellu'r heriau mae defnyddwyr yn eu hwynebu yn y farchnad danwydd heb fesurydd o ran costau, hwylustod a hawliau defnyddwyr, ac mae'n gwneud argymhellion i gyflenwyr, cymdeithasau masnach a llywodraethau, i sicrhau bod y defnyddwyr hyn yn cael eu gwasanaethu'n well.

[6] Er bod rhai cartrefi yn yr ymchwil yn dibynnu ar wres trydan, nid yw'r samplau'n gynrychioliadol o ddefnyddwyr gwres trydan yn gyffredinol. Mae'r casgliadau mwyaf defnyddiol a dibynadwy o'r ymchwil yn ymwneud â thanwydd heb fesurydd.

Cost

Gall talu am danwydd heb fesurydd fod yn llawer mwy cymhleth na thalu am gyflenwad nwy i'ch cartref. Mae gallu defnyddwyr i chwilio yma ac acw am y fargen orau yn gyfyngedig, ac mae prisiau'n gallu amrywio yn ôl y math o danwydd, yr adeg o'r flwyddyn, prisiau cyfleustodau a gwlad. Anaml iawn mae defnyddwyr yn gallu dewis eu dull talu eu hunain, ac yn aml mae'n rhaid iddynt archebu isafswm er mwyn i'r darparwr gyflenwi i'r cartref. Mae'r graddau y mae defnyddwyr yn gallu dewis cyflenwr sy'n addas i'w hanghenion yn dibynnu ar y math o danwydd maent yn ei ddefnyddio, ble maent yn byw, a pha mor barod ydyn nhw i ofyn am ddisgownt, naill ai eu hunain neu fel rhan o gonsortiwm mwy (fel clybiau olew).

Mae'r materion hyn yn golygu y gall cael bargen dda fod yn anodd i ddefnyddwyr, ac i reoli'r taliadau am eu tanwydd pan fyddant ei angen.

Prisiau amrywiol

Mae yna sawl model cyflenwad gwahanol ar gyfer tanwydd heb fesurydd, yn dibynnu ar natur y tanwydd a sut mae'n cael ei gludo. Mae hyn yn golygu bod y lefel o gysylltiad a'r math o gontract yn amrywio rhwng cartrefi a chyflenwyr. Er enghraifft, mae cwsmeriaid Nwy Petrolewm Hylifedig (LPG) yn llofnodi contract gydag un cyflenwr am gyfnodau penodol o amser (dwy flynedd fel arfer), ac mae prisiau'n cael eu capio am y cyfnod hwn. Ond mae cwsmeriaid sy'n dibynnu ar olew gwresogi neu danwydd solet ar gyfer gwres yn gallu chwilio yma ac acw am y pris gorau pan fyddant angen tanwydd. Mae gan y prisiau amrywiol hyn oblygiadau uniongyrchol o ran pryd a sut mae'r defnyddwyr di-nwy hyn yn chwilio am y fargen orau, ac ar faint mae eu tanwydd yn ei gostio yn y pen draw.

Gall prisiau cyflenwyr olew gwresogi a thanwydd solet amrywio'n fawr o fis i fis ac o wlad i wlad. Canfu cam siopa cudd y gwaith ymchwil hwn fod y prisiau mae cyflenwyr olew yn eu dyfynnu am 1,000 litr o gerosin yn amrywio cymaint â 40%.[7] Mae'r amrywiadau mewn prisiau ar gyfer olew gwresogi yn gymharol debyg i'r rhai a welir ar gyfer petrol a diesel, gan ei fod yn gysylltiedig â marchnad anwadal sy'n seiliedig ar bris olew crai, ac sy'n amrywio i raddau mwy neu lai yn dibynnu ar y tymor. Mae olew gwresogi yn arbennig yn dueddol o fod yn ddrutach dros fisoedd y gaeaf. Mae hyn i gyd yn ei gwneud hi'n anodd iawn i ddefnyddwyr gyllidebu'n briodol ar gyfer eu costau gwresogi, a gall achosi straen ariannol. Fel yn achos mathau eraill

[7] Roedd y dyfynbrisiau (yn cynnwys TAW) yn amrywio o £230 i £315 yng Nghymru, £240 i £305 yn Lloegr, a £256 i £341 yn yr Alban. Rhoddwyd pob dyfynbris o fewn 2-3 wythnos i'w gilydd, rhwng 13 Ionawr a 1 Chwefror 2016.

o danwydd, mae gofyn i ddefnyddwyr tanwydd heb fesurydd chwilio yma ac acw am y pris gorau. Gall hyn fod yn her a gall gymryd cryn amser o ystyried y diffyg gwefannau cymharu annibynnol a gwybodaeth am brisiau cyflenwyr ar gyfer y mathau hyn o danwydd.

"Mae ansicrwydd prisiau olew yn golygu y gall costau blynyddol amrywio'n fawr. Dydw i ddim yn gallu talu bob mis.... [Mae] Taliadau gaeaf [yn] uchel - [mae'n] anodd cadw trefn ar arian."

Cwsmer gwres olew, Suffolk

Roedd yr amrywiad mewn prisiau'n fwy amlwg ymysg cyflenwyr tanwydd solet. Mae gwahanol gyflenwyr yn darparu tanwydd mewn gwahanol bwysau, sy'n ei gwneud hi'n anodd cymharu prisiau a dod o hyd i fargen dda ac sy'n gallu cymryd amser. Roedd y gwahaniaeth mewn pris hefyd yn amlwg ar lefel gwlad gyda defnyddwyr yn Lloegr yn amcangyfrif eu bod yn gwario £86 y mis ar gyfartaledd ar danwydd. Roedd y ffigur hwn yn codi i £95 y mis yng Nghymru a £105 y mis yn yr Alban [8].

Dulliau talu

Mae yna ddiffyg dewis o ran dulliau talu i ddefnyddwyr di-nwy. Canfu ein gwaith ymchwil bod cyflenwyr LPG yn rhoi cyfle i ddefnyddwyr ledaenu cost eu tanwydd, ac yn cynnig yr opsiwn o dalu drwy Ddebyd Uniongyrchol. Mewn cyferbyniad, mae'r mwyafrif o gyflenwyr tanwydd solet ac olew gwresogi yn gofyn i gwsmeriaid dalu am eu tanwydd yn llawn wrth iddynt ei dderbyn. Dywedodd 72% o gwsmeriaid tanwydd heb fesurydd yn Lloegr eu bod yn talu'n llawn wrth gael y tanwydd, o gymharu â 63% yng Nghymru a'r Alban.

"Fe ges i fenthyciad ariannol ond roeddwn i'n cael trafferth ei dalu yn ôl ar ben biliau a chostau byw o ddydd i ddydd"

Defnyddiwr LPG, Sir Gâr

Isafswm archeb

[8] Dylid dehongli'r ffigurau hyn yn ofalus. Mae ffigurau'n seiliedig ar amcangyfrifon defnyddwyr eu hunain. Maent yn cynnwys rhai cartrefi sy'n defnyddio gwres trydan, ble mae'r costau gwresogi'n uwch. Gall hyn effeithio ar yr amrywiadau rhwng gwledydd gan fod cost trydan yn uwch mewn rhai ardaloedd, Ucheldiroedd yr Alban yn bennaf. Mae'n bosibl hefyd y gallai'r gwahaniaeth mewn gwariant adlewyrchu lefelau defnyddio tanwydd amrywiol, a lefelau amrywiol defnyddio ynni'n effeithlon mewn cartrefi.

Gwelwyd hefyd bod llawer o gyflenwyr yn gofyn i gwsmeriaid archebu isafswm o danwydd. Yn aml, mae hyn yn golygu bod rhaid i gartrefi brynu "swmpgyflenwad" o danwydd sy'n gallu bod yn her i'r rhai ar incwm isel. Yn achos olew gwresogi, mae hyn yn golygu 500 litr neu fwy fel arfer. Dywedodd cyflenwyr LPG y codir pris uwch ar archebion sy'n is na swm penodedig (1,000 litr fel arfer). Gall amrywiadau mewn galw a chostau cludo effeithio ar gostau hefyd ac mae rhai cyflenwyr LPG yn codi premiwm am logi tanciau.[9] Yn yr un modd, gall cyflenwyr godi premiwm ar rai cwsmeriaid sy'n byw mewn ardaloedd anghysbell iawn i ddarparu tanceri wedi'u haddasu sy'n gallu cyrraedd eu cartrefi.

"Roedd hi'n arfer bod yn bosib prynu glo fesul sach. Nawr mae'n rhaid prynu o leia 500 cwt."

Cwsmer tanwydd solet, Reading

Ymlaen Ceredigion, Ceredigion

Menter yn Aberystwyth oedd wedi'i gefnogi gan Gyngor Sir Ceredigion oedd Ymlaen Ceredigion, gyda'r nod o ailgysylltu pobl â'u defnydd o ynni drwy drefnu digwyddiadau, hyfforddiant ar ynni a phrosiectau ymchwil.

Rhwng mis Hydref 2015 a mis Ebrill 2016, treialodd Ymlaen Ceredigion brosiect hyfforddiant ar ynni, a oedd yn cynnwys ymweld â 39 o gartrefi di-nwy yn ardal Ceredigion. Ar ddiwedd y prosiect, roedd 44% o'r cartrefi oedd yn cymryd rhan wedi gostwng eu defnydd o ynni 10% neu fwy. Mae rhagor o wybodaeth yma.

[9] Roedd y dyfynbrisiau ar gyfer llogi tanciau yn amrywio o £40 i £67 y flwyddyn. Ni welwyd unrhyw wahaniaethau amlwg rhwng y tair gwlad.

Hwylustod

Cyflenwadau

Yn wahanol i gwsmeriaid nwy a thrydan drwy brif gyflenwad mae cwsmeriaid tanwydd heb fesurydd yn dibynnu ar gyflenwadau tanwydd corfforol o dro i dro. Mae olew gwresogi, LPG a thanwydd solet yn cael eu cludo i gartrefi pobl (mewn tanciau unigol neu danciau a rennir). Mae cwsmeriaid yn dibynnu ar amserlenni cludo cyflenwyr ac amodau tywydd da. Os nad oes posibilrwydd o deithio ar y ffyrdd oherwydd eira a rhew, gall cartrefi fynd heb danwydd weithiau. Mae hyn yn golygu y gallai pobl fod heb danwydd ar yr union adeg pan fyddent ei angen fwyaf. Mae hyn yn destun pryder arbennig i gwsmeriaid agored i niwed. Er bod rhai cyflenwyr yn cynnig yr opsiwn o ddarparu cyflenwadau brys pan fo angen, nid yw hwn yn wasanaeth gwarantedig [10]. Yn yr un modd, gall cyflenwyr godi premiwm ar rai cwsmeriaid sy'n byw mewn ardaloedd anghysbell iawn i ddarparu tanceri wedi'u haddasu sy'n gallu cyrraedd eu cartrefi.

"Dwi'n byw yng nghanol cefn gwlad, ar ben fy hun, mewn tŷ ar ei ben ei hun. Mae nwy yn cael ei ddosbarthu i'm cartref bob chwarter. Roedd hyn yn ddrud ac anodd iawn.... Dwi wedi rhedeg allan o nwy o dro i dro ac roedd yn brofiad brawychus ac roeddwn i'n oer. Mae nwy yn cael ei ddosbarthu i mi'n rheolaidd nawr rhag i hyn ddigwydd eto, ond mae'n peri gofid i mi."

Cwsmer LPG 80 oed, Powys

Pa mor hawdd yw newid

Mae gallu defnyddwyr i newid cyflenwyr ynni yn elfen bwysig o rym defnyddwyr yn y farchnad ynni. Nid yw'r rhan fwyaf o gwsmeriaid olew gwresogi a thanwydd solet wedi'u rhwymo gan gontract a gallant newid cyflenwr mor aml ag y dymunant. Ond mae'n ymddangos bod cwsmeriaid yn y farchnad danwydd heb fesurydd yr un mor annhebygol o newid â chwsmeriaid yn y marchnadoedd nwy a thrydan.

Canfu'r prosiect hwn fod 43% o ddefnyddwyr di-nwy wedi newid cyflenwr ar gyfartaledd.[11] Yn Lloegr, dywedodd defnyddwyr eu bod wedi newid cyflenwr 1.6 o weithiau ar gyfartaledd ers symud i'w cartref presennol, o gymharu â 1.2 o ddefnyddwyr Cymru, a 0.8 o ddefnyddwyr yr Alban. Mae hyn yn awgrymu bod lefel

[10] Dywedodd dau gyflenwr wrth ein siopwyr cudd na fyddent byth yn darparu cyflenwadau brys.
[11] Mae'r lefel newid uchaf yn Lloegr, gyda 49% o gartrefi yn dweud eu bod wedi newid, a'r lefel isaf yn yr Alban, gyda 33% yn dweud eu bod wedi newid cyflenwr.

uchel o newid ymhlith lleiafswm o ddefnyddwyr di-nwy.[12] Ond mae'n bwysig nodi nad yw cwsmeriaid di-nwy mewn ardaloedd sydd â llai o gyflenwyr yn gallu newid o reidrwydd gan nad oes fawr o ddewis yn y farchnad cyflenwi tanwydd leol.

O ystyried yr amrywiadau sylweddol mewn lefelau newid, mae mwy fyth o angen hyd yn oed i gyflenwyr a chymdeithasau masnach sicrhau bod pob defnyddiwr, ond yn enwedig y rhai sy'n anhebygol o newid yn arbennig, yn ymwybodol o'u hawliau o dan siarteri cwsmeriaid, a bod cyflenwyr yn parchu'r hawliau hynny. Gan fod llawer o bobl wedi'u clymu i'w cyflenwr presennol neu'n teimlo felly, dylai systemau cwyno fod yn hawdd i'w defnyddio, a dylai darpariaethau ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed fod yn ddigonol. Efallai y bydd llywodraethau am edrych ar sut y gallent gynyddu'r gyfradd a'r cyfleoedd ar gyfer newid cyflenwr yn y farchnad di-nwy, fel datblygu mwy o wefannau cymharu prisiau ar gyfer y sector hwn.

[12] Dylid bod yn ofalus wrth ddehongli'r ffigurau hyn gan eu bod yn cynnwys rhai cartrefi sydd â gwres trydan. Nid oedd hi'n bosibl gwahanu'r canlyniadau hyn yn ôl y math o danwydd.

Hawliau Defnyddwyr

Defnyddwyr agored i niwed

Nid yw cartrefi tanwydd heb fesurydd yn gallu manteisio ar yr un mathau o amddiffyniad a gaiff defnyddwyr eraill, yn cynnwys cyflenwad sicr ar gyfer cwsmeriaid hŷn neu agored i niwed. Dywed Ofgem bod rhaid i gyflenwyr nwy a thrydan drwy brif gyflenwad gadw Cofrestr Gwasanaethau Blaenoriaeth (PSR). Rhestr yw hon o gartrefi lle mae o leiaf un preswylydd yn hen, neu'n agored i niwed (â chyflwr iechyd cronig, er enghraifft). Nid yw cyflenwyr yn cael troi'r gwres i ffwrdd yn y gaeaf i gartrefi sydd ar eu PSR – hyd yn oed os nad ydynt wedi talu eu biliau. Nid yw'r rhwyd ddiogelwch hon ar gael i gartrefi sy'n dibynnu ar danwydd heb fesurydd i gael eu gwres. Mae hyn yn golygu bod rhaid i ddefnyddwyr di-nwy hŷn neu agored i niwed ddibynnu ar ffrindiau, teulu a chymdogion os nad yw'r cyflenwad yn cyrraedd – neu fynd heb danwydd i gynhesu eu cartref, bwyd neu ddŵr.

Nid yw'r cartrefi hyn yn cael eu hamddiffyn os ydynt mewn dyled i gyflenwr ychwaith, nid oes gofyniad i gyflenwr ddarparu cyngor ar ddefnyddio ynni'n effeithlon iddynt na gwybodaeth berthnasol arall ac nid oes modd o unioni camweddau drwy gorff annibynnol os oes rhywbeth yn mynd o'i le.

The 'Cold Weather Priority Initiative', Swydd Gaer

Daeth Ffederasiwn y Cyflenwyr Petrolewm (FPS), UKLPG a Certas Energy at ei gilydd yn 2015 i chwilio am ffyrdd o fapio a helpu defnyddwyr di-nwy agored i niwed. Mewn cynllun peilot cynnar, defnyddiodd y cyrff fethodoleg a ddatblygwyd gan Wasanaeth Tân ac Achub Swydd Gaer (CFRS) pan oedd yn cynnal ymarfer adnabod risg o dân. Mae'r cymdeithasau masnach wrthi'n gweithio gyda CFRS a'r Gymdeithas Prif Swyddogion Tân i ddatblygu ffynonellau data cenedlaethol, gyda'r nod o lansio cynllun peilot arall yn 2017. Mae rhagor o wybodaeth yma.

Cwynion

Mae’r ffyrdd mae cyflenwyr yn ymdrin â chwynion yn amrywio’n fawr. Anaml iawn mae gan gyflenwyr tanwydd heb fesurydd weithdrefnau cwyno ffurfiol. Ni soniodd unrhyw un o’r cyflenwyr olew gwresogi y cysylltodd y siopwyr cudd â nhw, yn unrhyw un o’r tair gwlad, bod ganddynt weithdrefnu ffurfiol ar gyfer ymdrin â chwynion. Yn yr un modd, dim ond un cyflenwr LPG ledled Cymru a Lloegr ddywedodd fod ganddo weithdrefnau ffurfiol. Mewn cyferbyniad, dywedodd y 4 cyflenwr LPG yn yr Alban fod ganddynt weithdrefn gwyno. Ychydig iawn o gyflenwyr tanwydd solet ddywedodd wrthym ni fod ganddynt weithdrefn swyddogol ar gyfer ymdrin â chwynion, er bod rhai yn cyfeirio defnyddwyr i’w gwefan.

“Maen nhw’n gwmnïau bach a dydych chi ddim am eu pechu nhw neu chewch chi ddim gwasanaeth cyflym ganddyn nhw.”

Defnyddiwr tanwydd solet, Sir Gâr

Canfu’r gwaith ymchwil mai ychydig iawn o ymatebwyr i’r arolwg a ddywedodd eu bod wedi cyflwyno cwyn yn erbyn cyflenwr – roedd y gyfran uchaf yn Lloegr (13%) a’r isaf yng Nghymru (8%). 10% oedd y ffigur yn yr Alban. Mae’r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn ystyried bod absenoldeb rheoleiddio yn golygu bod angen i gyflenwyr a chymdeithasau masnach eu hunain sicrhau bod gan ddefnyddwyr ddulliau digonol ar gyfer cyflwyno cwynion. Dylai cymdeithasau masnach ar gyfer pob math gwahanol o danwydd edrych i weld a yw’r cyflenwyr maent yn eu cynrychioli yn darparu’r gwasanaeth hwn.

Codau ymddygiad

Un o brif ganfyddidadau ein gwaith ymchwil oedd nad oedd llawer yn ymwybodol o fodolaeth a phwrpas cymdeithasau masnach. Cyrff aelodaeth y diwydiant yw cymdeithasau masnach, a ariennir gan gyflenwyr sy’n cynrychioli safbwyntiau aelodau i lywodraethau a hyrwyddo arferion gorau. Y cymdeithasau masnach mwyaf ar gyfer tanwydd heb fesurydd yw UKLPG (ar gyfer cyflenwyr LPG), Ffederasiwn y Cyflenwyr Petrolewm (neu FPS, ar gyfer cyflenwyr olew gwresogi), a Chymdeithas Tanwydd Solet (neu SFA, ar gyfer cyflenwyr tanwydd solet).

Mae gan yr FPS ac UKLPG ddogfennau gwirfoddol sy’n nodi’r safonau gwasanaeth gofynnol y dylai defnyddwyr eu disgwyl gan eu cyflenwyr. Mae gan UKLPG Brotocol Personau Agored i Niwed, a Chod Ymarfer, er nad yw’r olaf ar gael am ddim – mae’n rhaid ei brynu o’r wefan. Mae gan FPS Goda Ymarfer (ar gyfer cyflenwyr) a Siarter Cwsmeriaid (ar gyfer defnyddwyr). Mae’r siarter i’w gael am ddim ar eu gwefan. Fodd bynnag, nid yw’n glir pa gamau gweithredu y bydd cymdeithasau masnach yn eu

cymryd pan nad yw cyflenwyr yn cydymffurfio â'r codau a'r siarteri hyn, ac nid yw'n glir pa mor eang mae'r codau ymarfer yn cael eu cyhoeddi, a gall lefelau ymwybyddiaeth isel ymysg defnyddwyr fod yn broblem.

Mae gan yr SFA Gynllun Gwerthwyr Glo Cymeradwy a Chynllun Gwerthwyr Tanwydd Pren Cymeradwy, er bod y ddau yn canolbwyntio ar ansawdd tanwydd a ddarperir gan gyflenwyr, yn hytrach nag atal niwed i ddefnyddwyr.

Yn ystod ein hymarfer siopa cudd ni chyfeiriodd unrhyw un o'r cyflenwyr mewn unrhyw wlad yn benodol at ddarpariaethau sydd ganddynt ar gyfer defnyddwyr agored i niwed (er bod llawer yn cynnig cymorth anffurfiol, fel ffonio'r cwsmer cyn cyflenwi). Mae hyn yn destun pryder yn achos LPG a chyflenwyr olew gwresogi, gan ei fod yn awgrymu nad yw holl weithwyr y cyflenwyr hyn yn ymwybodol o'u rhwymedigaethau o dan Siarter Cwsmeriaid FPS a Phrotocol Personau Agored i Niwed UKLPG.

Argymhellion

Argymhellion i gyflenwyr

- Dylai cyflenwyr sicrhau bod eu cwsmeriaid yn ymwybodol o'u hawliau yn cynnwys y rhai dan unrhyw god neu siarter cymdeithas fasnach perthnasol y mae'r cyflenwr wedi'i lofnodi. Dylid gwneud hyn pan fo'r cwsmer yn prynu tanwydd ganddynt.
- Dylid cymryd camau i wella a safoni'r cymorth sydd ar gael i ddefnyddwyr agored i niwed sy'n dibynnu ar danwydd heb fesurydd. Dylai cymdeithasau masnach a chyflenwyr gydweithio gyda grwpiau defnyddwyr a rhanddeiliaid allweddol eraill i ddatblygu a gweithredu system gymorth, gan ddysgu o fodel PSR yn y sector ynni wedi'i reoleiddio. Ni ddylai unrhyw gwsmer agored i niwed fynd heb wres.
- Dylai cyflenwyr yr Alban fynd i'r afael â'r ffaith fod defnyddwyr di-nwy yn yr Alban yn gwario mwy ar danwydd na defnyddwyr tebyg yng Nghymru a Lloegr. Cam cyntaf fyddai ymchwilio i weld i ba raddau mae'r gwariant uwch yn cael ei achosi gan brisiau uwch, ac i ba raddau y caiff ei achosi gan ddefnydd uwch o ynni.
- Mae'n rhaid i gyflenwyr wella neu ddatblygu gweithdrefnau cwyno ffurfiol. Dylid hysbysebu'r rhain i ddefnyddwyr drwy amrywiaeth o ddulliau, nid dim ond ar-lein yn unig.

Argymhellion i gymdeithasau masnach

- Mae'n rhaid i gymdeithasau masnach sicrhau bod unrhyw godau ymddygiad neu siarteri i ddiogelu defnyddwyr i'w gweld yn fwy amlwg ac yn fwy hygyrch. Dylid monitro'r codau a'r siarteri hyn yn ddigonol a dylai cymdeithasau masnach ddatgan yn glir pa gymau sy'n cael eu cymryd i gosbi cyflenwyr am beidio â chydymffurfio. Dylai unrhyw godau neu siarteri fod ar gael am ddim ac mewn fformatau amrywiol.
- Dylai cymdeithasau masnach nad oes ganddynt unrhyw godau neu siarteri sy'n gwarantu diogelwch i ddefnyddwyr weithio gyda chymdeithasau eraill, yn ogystal â sefydliadau defnyddwyr, i ddatblygu, gweithredu a hysbysebu'r dogfennau hyn.
- Dylai cymdeithasau masnach ofyn i'w haelodu ddarparu a hysbysebu gweithdrefnau cwyno ffurfiol fel rhan o'u cytundeb haelodaeth.
- Byddem yn annog cymdeithasau masnach i efelechu cynllun peilot y 'Cold Weather Priority Initiative' yn Swydd Gaer ac i ddatblygu cysylltiadau â

gwasanaethau brys mewn cymunedau ledled y DU i nodi cwsmeriaid agored i niwed, er mwyn gallu blaenoriaethu eu cyflenwadau tanwydd.

Argymhellion i lywodraethau

Yn absenoldeb rheoleiddio'r farchnad ddi-nwy, mae diffyg amddiffyniad i ddefnyddwyr agored i niwed yn dal i fod yn bryder. Rydym yn argymell y camau canlynol:

- Dylai llywodraeth y DU a'r llywodraethau datganoledig geisio cynyddu ymwybyddiaeth defnyddwyr di-nwy o'r cynlluniau a'r grantiau a allai eu helpu gyda chostau gwresogi. Dylai llywodraethau sicrhau nad yw eu rhaglenni tlodi tanwydd a chymorth cynhesrwydd fforddiadwy yn cael eu cyfyngu gan ddaearyddiaeth, ond eu darparu mewn modd teg. Yn fwy penodol:
  (i) Dylai Llywodraeth Cymru ystyried cryfhau cysylltiadau rhwng Cymru Effeithlon a chynlluniau lleol, fel menter Clybiau Clyd yng Ngheredigion, ac ystyried darparu cymorth ariannol uniongyrchol i'r cynlluniau hyn;
  (ii) Dylai Llywodraeth yr Alban sicrhau bod ei wasanaeth mapio, sy'n nodi darparwyr gwasanaeth tlodi tanwydd/cynhesrwydd fforddiadwy, ar gael i'r llywodraeth genedlaethol a llywodraeth leol ac asiantaethau; a sicrhau bod codi ymwybyddiaeth o'r cynlluniau sydd ar gael ymysg cartrefi di-nwy'n rhan o Raglen Effeithlonrwydd Ynni yr Alban (SEEP);
  (iii) Dylai Llywodraeth y DU fonitro darpariaeth cynllun Help to Heat i ardaloedd gwledig gwasgaredig ac anghysbell yn benodol, nid yr holl leoliadau sydd wedi'u diffinio fel rhai gwledig o dan ddiffiniad yr ONS yn unig. Rydym yn disgwyl hefyd y bydd cyflwyno sgoriau a therfynau ar foeleri nwy yn helpu i gyflenwi cartrefi gwledig oddi ar nwy.
- Dylai llywodraeth y DU a'r llywodraethau datganoledig sicrhau bod cymhellion sy'n cefnogi technolegau ynni adnewyddadwy, fel Tariffau Cyflenwi Trydan, ar gael i bob grŵp defnyddwyr, yn cynnwys cartrefi incwm isel.
- Dylai llywodraeth y DU a'r llywodraethau datganoledig weithio gyda chyflenwyr ac eraill i oresgyn rhwystrau i ddarparu mesurau arbed ynni i ddefnyddwyr di-nwy sydd mewn tlodi tanwydd, fel rhan o Rwymedigaeth Cwmni Ynni yn y dyfodol ac mewn cynlluniau eraill gan lywodraethau datganoledig.
- Dylai llywodraeth y DU a llywodraethau datganoledig edrych ar ffyrdd eraill o gefnogi prosiectau hyfforddi ynni yn y cartref i'r rhai sy'n cael trafferth talu am eu hynni, fel yr un a dreialwyd gan Ymlaen Ceredigion yng Ngheredigion yn 2015/16.

Cydnabyddiaeth

Ni fyddai'r prosiect hwn wedi bod yn bosibl heb waithSarah McDonough, Fiona McAllister a Catrin Davies yn Beaufort Research, ac hefyd cydweithrediad agos cydweithwyr yn swyddfeydd cenedlaethol a lleol Cyngor ar Bopeth yng Nghymru, Lloegr a'r Alban. Yn ogystal â'r rhai a enwir ar dudalen flaen yr adroddiad hwn mae'r prosiect wedi manteisio ar arbenigedd cydweithwyr yn cynnwys William Baker, Andy Regan, Alun Evans, Liz Withers, Helene Hayes, Sarah Pope, Peter Broad, Justin Gutmann, yn ogystal â swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol yng Nghymru a Lloegr.

Y swyddfeydd Cyngor ar Bopeth lleol a gymerodd ran yn y prosiect hwn oedd:

Cymru	**Lloegr**
Caerffili Blaenau Gwent	Bridport a'r Cylch
Sir Gaerfyrddin	Daventry a'r Cylch
Ceredigion	Dorchester, Sherbourne a'r Cylch
Cylch Conwy	Dwyrain Swydd Hertfordshire
Sir Ddinbych	Dwyrain Lindsey
Gwynedd	Canol Swydd Suffolk
Merthyr Tudful	Swydd Norfolk
Sir Fynwy	Swydd Northumbria
Powys	Swydd Gaerwrangon
Abertawe Castell-nedd Port Talbot	Gorllewin Swydd Suffolk
Ynys Môn	Gorllewn Swydd Berkshire
	Gorllewin Lindsey

Cyngor cyfrinachol am ddim. Pwy bynnag ydych chi.

Rydyn ni'n helpu pobl i oresgyn eu problemau ac yn ymgyrchu ar faterion pwysig pan fydd angen i'w lleisiau gael eu clywed.

Rydyn ni'n gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu ac aflonyddu.

Rydyn ni yma i bawb.

Consumer Futures Unit

citizensadvice.org.uk

Cyhoeddwyd Tachwedd 2016

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth.

Rhif cofrestru'r elusen 279057

Mae'r Scottish Association of Citizens Advice Bureaux – Citizens Advice Scotland (Rhif elusen yr Alban SC016637) yn gwmni cyfyngedig drwy warant rhif 89892